

PARC ANIMALIER DE SAINTE CROIX

CONDITIONS GENERALES DE VENTE 2023

BILLETTERIE WEB & ACCUEIL PARC

Les présentes Conditions Générales de Vente annulent et remplacent toutes autres conditions de vente diffusées antérieurement.

1. DISPOSITIONS LIMINAIRES

1.1 Définitions :

Dans les présentes conditions générales de vente (« CGV ») est entendu par :

« **Parc Animalier de Sainte Croix** » : le Parc Animalier de Sainte Croix, SAS, au capital de 105.300 euros, immatriculée au RCS de Metz sous le n° B 349 718 130. Numéro de téléphone : 03.87.03.92.05 – Email : reservation@parcsaintecroix.com

« **Site** » : site Internet situé à l'adresse URL suivante : <https://parcsaintecroix.com/fr/>

« **Parc** » : Parc Animalier de Sainte-Croix, situé à Rhodes (57810)

« **Client** » : toute personne physique avec laquelle le Parc Animalier de Sainte Croix conclut un contrat de vente de produits touristiques. Ci-après collectivement dénommées les « Parties », et individuellement une « Partie ».

« **Commande** » : tout contrat liant le client au Parc Animalier de Sainte Croix, pour la réalisation et l'exécution de la vente de produits touristiques.

« **Tickeasy** » : portail spécifique du site Parc Animalier de Sainte Croix permettant la souscription d'un ou plusieurs produits touristiques.

« **Produit Touristique** » : constitue un Produit Touristique au sens d'entrées pour le Parc Animalier de Sainte Croix, de réservation d'activités insolites, de pass annuels, ou tout autre produit mis en vente sur le site.

1.2 Généralités :

Les présentes CGV s'appliquent à toute commande par Internet d'un ou plusieurs Produits Touristiques souscrits par le Client sur le site Internet du Parc Animalier de Sainte-Croix. Lesdits Produits Touristiques ne peuvent être utilisés que pour le (les) jour(s) choisi(s) par le Client lors de la passation de la Commande, en cas d'achat de prestations datées. Les présentes CGV sont consultables sur le site.

1.3 Internet :

1. Le Client déclare avoir la capacité de conclure le présent contrat, c'est-à-dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

2. La passation de la Commande implique l'acceptation expresse et sans réserve par le Client de l'intégralité des clauses et conditions prévues dans les présentes CGV. En conséquence, le Client déclare et reconnaît en avoir une parfaite connaissance et renonce de ce fait à se prévaloir de tout autre document.
3. Le Parc Animalier de Sainte-Croix se réserve le droit de modifier unilatéralement, et à tout moment, les présentes CGV et de les appliquer à toutes les Commandes passées après la date de modification.

1.4 Commandes :

1. Les commandes sont soumises aux CGV et au règlement intérieur du Parc.
2. Pour passer une commande, chaque client devra sélectionner les prestations souhaitées, la date et l'heure si demandée. Avant d'enregistrer définitivement une commande, le Client aura la possibilité de vérifier sa sélection et pourra la modifier à sa convenance. La commande ne sera définitivement enregistrée qu'à la dernière validation de l'écran récapitulatif de la commande. Ce dernier « clic » est assimilé à la signature manuscrite visée à l'article 1341 du code civil (ci-après dénommé « le clic d'acceptation »). A compter du clic d'acceptation indiqué ci-dessus, la commande est considérée comme irrévocable et ne peut être remise en cause que dans les cas limitativement prévus ci-après. Le Client peut avant ce dernier clic identifier ses erreurs et les corriger.
3. Il est prévu, à compter de l'enregistrement de la commande passée, que l'ordinateur du Client soit redirigé automatiquement vers une page lui confirmant la validation définitive de la commande. Le Client recevra également un mail de confirmation.
4. En conservant et/ou en imprimant la page de confirmation ou le courrier électronique envoyé par le Parc Animalier de Sainte-Croix, le Client détient une preuve de sa commande qui vaudra réservation et que nous lui conseillons de conserver.
5. Le Client a la garantie que son compte bancaire ne sera débité qu'une seule et unique fois par le Parc Animalier de Sainte-Croix via son site de paiement sécurisé, pour le montant total de la commande qu'à compter de l'enregistrement définitif.
6. Toutes les mentions figurant sur les courriers électroniques de confirmation seront réputées acceptées par le Client s'il ne les a pas contestées par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de 8 jours. Elles ne pourront toutefois être contestées que pour autant qu'elles diffèrent des réservations.
7. Les billets d'accès au Parc et autres e-tickets achetés en ligne sont imprimables directement par le client via son propre matériel.
8. En application de l'article L.121-20-4, 2° du code de la consommation, le Client ne bénéficie pas du délai de rétractation de 7 jours prévu par l'article L.121-20 du même code.

2. MOYEN DE PAIEMENT ACCEPTÉ

Le seul mode de paiement accepté dans le cadre des commandes soumises aux présentes CGV est la carte bancaire (les cartes des réseaux Carte Bleue, Visa, Eurocard/Mastercard sont acceptées). Le

règlement du prix par l'intermédiaire du site Internet s'effectue directement auprès du Parc Animalier de Sainte Croix, par utilisation du numéro de carte bancaire du Client au moyen d'un système de paiement sécurisé de la Banque Populaire.

Toutefois, les réservations et commandes peuvent être effectuées auprès du service réservation par téléphone au 03 87 03 92 05 du lundi au vendredi de 9H30 à 17H00 afin de vérifier en temps réel les disponibilités des prestations souhaitées aux dates choisies. Une réservation par email à reservation@parcsaintecroix.com est possible mais uniquement sous réserve de disponibilité des dates et prestations choisies. Ces commandes seront également soumises aux présentes CGV.

Suite à cette réservation, un contrat est transmis au client et toute demande sera assortie d'une date d'option, spécifiée sur le contrat. La réservation sera définitive à réception du contrat signé et du règlement de la totalité de la commande pouvant être effectué par : chèque bancaire ou postal à l'ordre du Parc Animalier de Sainte Croix (comptes français uniquement), chèques vacances ANCV et virement bancaire. En cas de non renvoi des documents de réservation et du règlement, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit de libérer les dates et places demandées. Le service réservation se réserve le droit, en ayant préalablement prévenu le Client, de raccourcir le délai d'option, si d'autres Clients se positionnent sur la même date.

3. MODIFICATION OU ANNULATION DE PRESTATIONS PAR VOUS-MÊME AVANT VOTRE VENUE

La réservation ne sera prise en compte qu'après le versement du montant total des prestations.

- Billets datés : les billets datés sont non modifiables et non remboursables.
- Billets non datés : la validité des billets non datés est mentionnée sur le billet transmis. Ils ne sont pas déplaçables sur une autre saison.

La modification du type de prestations n'est pas possible.

Barème d'annulation :

En cas de non présentation du client, pour quelque raison que ce soit, il ne sera procédé à aucun remboursement. Aucun report de date ne pourra être réclamé.

Afin de prévenir les aléas du quotidien (maladie, grossesse, formation professionnelle, convocation à un examen...), le Parc Animalier de Sainte Croix vous recommande de souscrire une assurance annulation. Vous pouvez le faire en ligne auprès d'une compagnie d'assurances ou auprès de votre propre compagnie d'assurances. Bon à savoir, si vous avez payé avec une carte de crédit Master Card Gold ou Visa Premier, vous bénéficierez automatiquement d'une assurance annulation (en cas d'annulation – voir conditions de remboursement auprès de votre banque).

Aucune prestation définie dans le cadre des présentes CGV ne pourra être remboursée par le Parc Animalier de Sainte Croix pour une raison liée au climat (sauf cas exceptionnel – voir article 4.1). Nous vous invitons à vous munir de vêtements et chaussures adaptées aux conditions météo de votre jour d'activité.

Bons cadeaux :

Les bons cadeaux ne sont ni remboursables, ni échangeables, ni déplaçables sur une autre saison.

La validité du bon est mentionnée sur le billet transmis. Passé cette date, aucune réclamation ne sera prise en compte.

Le Parc Animalier de Sainte Croix invite tout acheteur de bon cadeau à faire connaître au destinataire du bon cadeau les présentes conditions générales de vente.

4. ANNULATION DE PRESTATIONS PAR LE PARC ANIMALIER DE SAINTE CROIX

1. Billetterie datée : en de cas de force majeure (événement exceptionnel auquel on ne peut faire face, d'alerte météo « orange », intempéries, tempête ou orage...) ou de circonstances exceptionnelles et inévitables (épidémie...), la Direction du Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'annuler votre prestation. Dans ce cadre, nous vous proposerons le report de votre activité insolite à une date ultérieure, dans les 12 mois courants. En cas d'impossibilité de report, l'intégralité des sommes versées vous sera remboursée mais aucune autre indemnité ne pourra être réclamée.
2. Le ticket électronique d'entrée au Parc Animalier de Sainte Croix acheté sur le site Internet Tikeasy ne garantit en aucun cas un accès aux places assises pour les spectacles et ne pourra donner lieu à aucun avantage particulier en cas d'affluence. Il peut arriver que certaines activités indiquées dans le descriptif figurant sur le site Internet, soient supprimées notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure ou de venue hors saison touristique. L'annulation d'une quelconque activité pour un cas de force majeure ou en raison du comportement d'un tiers au contrat ne saurait en tout état de cause entraîner un quelconque dédommagement.
3. La prestation peut être annulée faute de participants. Le nombre minimum de participants nécessaires au maintien de l'activité sera précisé sur le site Internet. En cas d'annulation faute de participant le remboursement de la prestation sera intégralement reversé.

5. HORAIRES

Merci de bien vouloir respecter l'horaire de rendez-vous annoncé lors de votre réservation. Tout retard compromet votre accès à la prestation. Le remboursement de la prestation ne pourra pas être possible.

6. TARIFS

Les descriptifs des produits touristiques présentés sur le site internet précisent, pour chaque produit, les prestations incluses dans le prix. Seules les prestations mentionnées explicitement dans les descriptifs font partie du forfait. Les prix sont indiqués en Euros et sont entendus toutes taxes comprises, sauf mention contraire figurant sur le site. De manière générale, et sauf mention contraire, ne sont pas compris

dans les prix, les assurances et toutes les dépenses à caractère personnel (restauration – en dehors de la restauration incluse, boissons, pourboires) et plus généralement toute prestation non expressément mentionnée sur le site de réservation en ligne. Les prix figurant sur le site peuvent être modifiés à tout moment, sans préavis, étant entendu que de telles modifications seront inapplicables aux réservations préalablement acceptées.

7. ENFANTS

Lorsque le tarif est conditionné par l'âge des enfants, un justificatif de l'âge des enfants pourra vous être demandé lors de votre arrivée par le personnel du Parc Animalier de Sainte Croix. L'âge des enfants le premier jour de l'exécution des prestations est alors pris en compte. A défaut de présentation d'un tel justificatif, il sera fait application du tarif adulte.

Lorsqu'un âge minimum est indiqué pour participer à une activité insolite, un justificatif de l'âge de l'enfant vous sera demandé avant l'activité. En cas de non-respect de cette règle, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'interdire au client l'accès à l'activité et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

8. CONDITION D'ACCÈS AU PARC

Vous pouvez accéder aux sentiers de visite du Parc Animalier durant les heures d'ouverture lorsque le tarif de la prestation comprend l'accès au Parc. Le calendrier d'ouverture est visible sur www.parcstainteCroix.com. Si l'activité réservée se déroule en dehors des heures d'ouverture du Parc, l'accès aux sentiers du parc n'est possible que dans le cadre d'une visite guidée encadrée par un guide nature. Toute personne participant à une visite guidée est tenue de rester dans le groupe pendant toute la durée de la visite.

La visite de nuit non encadrée par un guide du Parc est formellement interdite sous peine de poursuites.

9. RESPONSABILITÉS

1. Le Parc Animalier de Sainte Croix peut s'exonérer de tout ou en partie de sa responsabilité lorsque la mauvaise exécution du contrat est imputable soit au Client, soit au fait, imprévisible et insurmontable, d'un tiers étranger à la fourniture des prestations prévues par les CGV, soit à un cas de force majeure.
2. Le Client sera tenu pour responsable de tout dommage, direct ou indirect, qu'il pourrait causer à l'occasion de sa présence dans le Parc Animalier de Sainte Croix, que ce soit à l'égard du personnel et/ou de la clientèle du Parc, ou à l'égard de tout matériel mis à disposition du Client par le Parc Animalier de Sainte Croix.
3. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité pour les dommages de quelque nature qu'ils soient, en particulier l'incendie ou le vol, susceptibles d'atteindre les effets, objets ou matériels apportés par le Client ou les participants concernés par la réservation.

10. OBJETS DE VALEUR

Le Client devant assurer la garde des biens et matériels apportés par lui-même ou les participants de son groupe, il se chargera de la souscription de toute police d'assurance (dommages – responsabilité civile) qu'il jugera nécessaire. Le Client est notamment invité à souscrire une assurance spécifique en cas de présence de gros matériels ou de biens de valeur dans la mesure où la responsabilité du Parc ne pourra être engagée en cas de détérioration ou de vol desdits biens.

11. RÉCLAMATION

1. Tout incident survenu sur le site du Parc Animalier de Sainte-Croix et pouvant engager la responsabilité de ce dernier devra faire l'objet d'une déclaration auprès du service d'accueil du site le jour même de l'incident.
2. Toute autre réclamation doit nous être adressée dans les 15 jours suivant l'objet de la réclamation : par email à serviceclient@parcsaintecroix.com pour la visite du Parc ou les activités insolites ou par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse : Parc Animalier de Sainte Croix – Service client – Domaine de Sainte Croix – 57810 RHODES. Après avoir saisi le service réclamation du Parc Animalier de Sainte Croix et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage, dont les coordonnées et modalités de saisi sont disponibles sur son site: www.mtv.travel

12. LITIGE

Les présentes conditions générales de vente sont soumises tant pour leur interprétation que pour leur mise en œuvre, au droit français et relèvent du Tribunal d'Instance de Metz. Après avoir saisi le service client du Parc Animalier de Sainte-Croix et à défaut de réponse satisfaisante dans un délai de 60 jours, le client peut saisir le médiateur du Tourisme et du Voyage dont les coordonnées et modalités de saisie sont disponibles sur son site www.mtv.travel.

13. LOI APPLICABLE, RÉCLAMATIONS

Les présentes CGV sont soumises au droit français.

14. RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les clients sont tenus de respecter les directives imposées par le Parc Animalier de Sainte Croix dans son règlement intérieur.

En cas de non-respect du règlement intérieur, le Parc Animalier de Sainte Croix se réserve le droit d'exclure les clients du site et ceci sans aucun remboursement des prestations réservées.

15. DONNÉES PERSONNELLES

1. Les informations collectées sur le site Internet sont destinées au Parc Animalier de Sainte Croix. Elles font l'objet d'un traitement informatique ayant pour finalité le traitement de la demande du Client et de la gestion commerciale du Parc Animalier de Sainte Croix, en particulier :
 - La réponse aux demandes d'information formulées sur le Site
 - La passation et la gestion des commandes
 - L'envoi d'informations commerciales lorsque le Client a donné son accord ou lorsque la législation en vigueur l'autorise
 - L'établissement de statistiques générales sur la consultation du Site afin d'améliorer les prestations que le Parc Animalier de Sainte Croix offre sur ce Site
2. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et Libertés, le client est averti que sa commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé et qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des informations qui le concernent. Le Client peut exercer ce droit en s'adressant au Parc Animalier de Sainte Croix dont le siège est à Rhodes. Il s'agit d'un droit individuel qui ne peut être exercé que par la personne concernée relativement à ses propres informations : pour des raisons de sécurité, le Parc Animalier de Sainte Croix devra vérifier son identité afin d'éviter toute communication d'informations confidentielles le concernant à une autre personne qu'elle.
3. Les champs des formulaires d'inscription suivis d'un astérisque doivent obligatoirement être renseignés. A défaut, le Parc Animalier de Sainte Croix ne pourra pas prendre en compte la demande de réservation.

Annexe règlement intérieur

1. Périodes et heures d'ouverture : Le calendrier d'ouverture du Parc Animalier de Sainte Croix est visible sur www.parcstainteCroix.com. En cas de nécessité, l'accès au parc peut être interdit soit complètement, soit dans certaines parties de l'établissement.
2. Il est strictement interdit :
 - D'introduire des animaux étrangers au Parc : nos amis les animaux ne sont pas admis dans l'ensemble du Parc Animalier (loi du 10 juillet 1976).
 - D'introduire des instruments sonores ou dangereux (armes, objets ou produits dangereux), des objets roulants (vélos, trottinettes et autres véhicules) (sauf landaus et voiturettes destinées aux personnes en situation de handicap).
 - De quitter les allées de visite, de franchir toute barrière aussi symbolique soit elle ou tout muret, de marcher pieds nus. Il est interdit de se pencher au-dessus des barrières ou murets de sécurité, d'y poser les enfants, de pénétrer dans les locaux non autorisés et notamment ceux de service.

- De frapper sur les installations, sur les vitres ou les clôtures, d'exciter les animaux, de leur lancer un objet.
- De nourrir les animaux, de façon à respecter leur régime alimentaire.
- D'attirer ou de toucher les animaux dans l'ensemble du Parc, hormis les chèvres naines et les moutons d'Ouessant dans le parc de contact de la ferme.
- De fumer dans les bâtiments.
- De monter ou de descendre du train sans l'autorisation expresse du conducteur du train.
- De dégrader ou détériorer les constructions, clôtures, panneaux.

3. Il est impératif :

- De surveiller de manière constante et effective les mineurs, y compris sur les aires de jeux
 - Les mineurs non accompagnés ne peuvent visiter le Parc.
 - D'obéir à tout panneau d'interdiction, d'information ou d'avertissement.
 - De respecter les plantations et la propreté du Parc.
 - De manœuvrer les landaus et les charrettes avec prudence dans les allées en pente, de ne pas emprunter un escalier avec un landau ou une charrette.
 - De pique-niquer seulement sur l'aire prévue à cet effet à côté du restaurant.
 - Les visiteurs sont tenus, le cas échéant, de se conformer aux instructions, remarques et injonctions du personnel et ou des préposés du Parc.
4. Des cerfs, daims et mouflons sont présentés en semi-liberté. Les visiteurs peuvent par conséquent les croiser sur ou à proximité du chemin. Pour des raisons de sécurité évidentes, il est strictement interdit de chercher à approcher, attirer ou faire fuir ces animaux.
 5. Après tout contact avec un animal ou des zones souillées (notamment à la ferme), il est conseillé de bien se laver les mains. Les personnes sensibles (femmes enceintes, personnes immunodéprimées, personnes âgées...) devraient éviter les contacts avec les animaux.
 6. Pour la tranquillité, la sécurité et le bien-être des animaux, des visiteurs et des hébergés, nous vous remercions de ne pas courir ni crier.
 7. Les photographes amateurs et cinéastes amateurs peuvent opérer dans le Parc. Les professionnels sont tenus au préalable de s'entendre avec la Direction.
 8. Toute sortie est définitive, sauf autorisation demandée au préalable à la boutique ou aux caisses.
 9. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité sur le vol ou la perte d'affaires personnelles au sein du Parc et dans ses hébergements.
 10. Le Parc Animalier de Sainte Croix décline toute responsabilité sur la dégradation et salissure des vêtements de ses clients liées à la découverte du Parc (parcours pieds nus, sentiers découverte, ferme)
 11. Toute infraction aux dispositions du présent règlement pourra entraîner l'expulsion du Parc. Le remboursement de la prestation ne pourra pas être possible.